

Capítulo 1

Propósito del estudio.

Capítulo I

1.1. Propósito del estudio.

A lo largo de los años 80's y 90's se ha implementado un nuevo rango de negocios, que va desde la filosofía, aplicación y metodología, y que están en continuo desarrollo. Ejemplos de estos son aprendizaje organizacional, administración de la calidad total, procesos de reingeniería en los negocios por nombrar algunos.

En tiempos más recientes, especialmente en los pasados cinco o seis años, la administración del conocimiento ha empezado a emerger como una área de interés en lo académico y en la práctica organizacional. En la administración del conocimiento se utilizan términos como capital intelectual, económicos, de ingeniería, sistemas flexibles, sistemas de manufactura, aspectos en computo, estudios organizacionales y otros de aspecto de clasificación y definiciones por inteligencia artificial y herramientas de recursos humanos.

Podemos decir que la Administración del Conocimiento es la creación del conocimiento, que es seguida por la interpretación del conocimiento, la disseminación y el uso (*De Jarnett, 1996*).

En la actualidad una sociedad de profesionales en el conocimiento proponen los medios necesarios para enfocar las mejores resultados en cuanto al estudio de las organizaciones, recursos y aprendizaje con la finalidad de crear en la empresas una

disciplina e integrar la evolución emergente de la Administración del Conocimiento y establecerla como base para el desarrollo y crecimiento de la empresa que la aplique.

Existen diversos casos de empresas que han aplicado la administración del conocimiento para la mejora de sus resultados, la disminución de costos y el incremento de los ingresos así como de su capital intelectual. La meta principal de las empresas es establecer la Administración del Conocimiento de manera fácil que promueva su distribución para generar empresas poderosas en capacidad para utilizar sus herramientas disponibles.

En la actualidad en México la Administración del Conocimiento es aplicada a distintas empresas, dentro de las cuales destacan algunas como Grupo FEMSA, Grupo Gamesa y Grupo Bimbo entre otras, en el extranjero podemos mencionar algunas empresas como Mc Donalds, IBM, etc. Cada una de estas empresas han decidido aplicar la Administración del Conocimiento en el área de recursos humanos obteniendo resultados por encima de lo estimado, muchas de estas antes de aplicar la Administración del Conocimiento presentaban serias complicaciones para la capacitación y estándares en el servicio de sus empleados pues no podían lograr un estándar en su comportamiento y actitud ante situaciones dentro de la empresa. Al aplicar la Administración del Conocimiento lograron mejorar la capacidad de sus empleados lo cual representó a la empresa un aumento en su productividad generando por consiguiente un aumento en su utilidad.

La herramienta principal será en base a los lineamientos que la administración del conocimiento nos ofrece y que hemos podido observar en otras empresas en las cuales se ha aplicado una mejoría e incremento en productividad. La situación entre el estado actual de la empresa y el futuro deseado es esencial para proponer la definición del problema. Nuestro reto es proveer un modelo dentro de la Administración del Conocimiento que resuelva las necesidades de capacitación mediante la entrega correcta del conocimiento que se ha aprendido a través de la experiencia para conseguir un costo beneficio.

Este reto se ha venido incrementando comúnmente en las compañías, según sus necesidades de desarrollar su capital intelectual y sustancialmente la ventaja competitiva en el mercado. Lo cual a nuestra empresa representa la creación de una escuela como área especial para la capacitación del nuevo personal, así como el actual, evitando que este practique sin conocimiento alguno ante el cliente final.

Respecto a la investigación que se realizara se pretende encontrar un modelo basado en la administración del conocimiento que se adapte a las necesidades de la organización.

1.2. Objetivo general.

Por medio de un modelo de administración del conocimiento y en conjunto con el modelo básico de implementación de una escuela en general, plantear las bases necesarias para la creación de la escuela de capacitación de la cadena de Restaurantes 100% Natural.

1.3. Objetivos específicos.

- Encontrar una herramienta que nos facilite ubicar el conocimiento y extraerlo.
- Adaptar los manuales organizacionales ya existentes a la escuela.
- Realizar una investigación interna para ubicar el nivel de conocimiento que existe en la compañía.
- Definir los pasos para la creación de una escuela.

1.4. Justificación.

La administración del conocimiento nos ofrece la oportunidad de ubicar y explotar los recursos intelectuales con los que cuenta la empresa, con la finalidad de facilitar la comprensión y hacer más rápida la capacitación del personal. Esto ofrece a 100% Natural una disminución en costos y prepara al empleado para que se integre de manera más rápida y fácil a la organización

1.5. Alcances.

- Se evalúan jefes de área y personal de piso específicamente meseros.
- Dentro del trabajo no se implementa la escuela, solo se plantean las bases para su creación.
- El trabajo solo es aplicable a la empresa 100% Natural, en caso de aplicarse a otra se deberán hacer las modificaciones necesarias.

1.6. Limitaciones.

- No se evaluará a personal administrativo, ni directivos en general.
- No se evaluará a los clientes y proveedores.
- No se evaluará a personal con menos de un año de antigüedad.
- No se evaluará a personal del departamento de panadería, debido a que no todas las unidades cuentan con este departamento.

1.7. Capitulado.

El estudio de la propuesta de tesis se planteó de la siguiente manera, dando a conocer un breve resumen de los capítulos incluidos en este mismo.

En el capítulo I.- en este capítulo se definen los propósitos del estudio, al igual que los objetivos específicos y general así como la justificación de dicha investigación. Se menciona también cuales serán sus alcances y las limitaciones que esta investigación presentará.

En el capítulo II.- encontramos lo que es el material de contenido teórico más importante, es una serie de artículos recopilados en donde se plantean diferentes resultados obtenidos en varias organizaciones mediante la aplicación de la administración del conocimiento,

El capítulo III.- nos muestra una reseña de lo que es 100% Natural, haciendo un pequeño recorrido desde su formación , su desarrollo y lo que es hoy en día.

En el capítulo IV.- se muestran los pasos a seguir para la realización de la investigación, el establecimiento de la información así como el diseño que se seguirá para formular la investigación. Se define el diseño de la muestra y la definición de la población en conjunto con la determinación del tamaño de la misma y se muestran los cuestionarios que se utilizaron para la obtención de la información, así como su descripción.

En el capítulo V.- se muestra el análisis y la manera como se obtienen los resultados deseados para la implementación del modelo, así como la interpretación de los resultados obtenidos con las encuestas aplicadas.

En el capítulo VI.- se presentan la propuesta para la implementación de la escuela de capacitación mediante las bases antes estudiadas.

En el capítulo VII.- se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de analizar los resultados.